

## Postup autorizace vrácení zboží pro Evropu

Aby zákazník získal opravu nebo výměnu tovaru, kredit nebo vrácení peněz (podle toho, co je relevantní) v rámci omezené záruky, musí dodržovat následující zásady a postupy:

1. Obratě se na zástupce Zákaznické podpory Enphase s cílem vyhodnotit a vyřešit problém předtím, **než bude produkt Enphase odebrán z místa instalace**, protože mnoho problémů lze vyřešit přímo na místě v terénu:

+44 (0) 1908 828 928

support\_emea@enphaseenergy.com

2. Pokud řešení problémů v terénu problém nevyřeší, může zákazník vrátit vadný produkt společnosti Enphase s Autorizačním číslem pro vrácení zboží (RMA), které si musí vyžádat přímo od společnosti Enphase. Žádost o RMA musí obsahovat následující informace:
  - a. Doklad o zakoupení vadného produktu ve formě (1) stvrzenky o nákupu s datem z původního nákupu produktu v místě prodeje koncovému uživateli nebo (2) datované faktury prodejce nebo nákupního dokladu se stavem originálního vybavení výrobce (OEM) nebo (3) datované faktury nebo potvrzení o nákupu zobrazující produkt vyměněný v rámci záruky;
  - b. číslo modelu vadného výrobku;
  - c. sériové číslo vadného výrobku;
  - d. podrobný popis vady; a
  - e. dodací adresu pro vrácení opraveného nebo vyměněného výrobku (podle potřeby).

3. Po vydání RMA:

### Pro Enphase AC Battery

- a. Pro vrácení vadné baterie je vyžadován obal baterie s UN certifikací. Lze jej získat buď od vašeho distributora nebo kontaktováním Zákaznické podpory Enphase. Instalační technik se dostaví na místo v terénu, aby odinstaloval vadnou bateriovou jednotku a pomocí dodaného obalu zabalí vadnou bateriovou jednotku pro přepravu.
- b. Instalační technik dopraví zabalenou vadnou baterii zpět na místo podnikání společnosti a pomocí dokumentace poskytnuté Zákaznickou podporou zajistí zpětné odeslání společnosti Enphase. Upozorňujeme, že vyzvednutí vadné jednotky není možné z adresy bydliště, lze ji vyzvednout pouze z adresy firmy nebo společnosti. Kopie přepravních dokumentů by měla být také zaslána e-mailem na Zákaznickou podporu Enphase pro naši evidenci.
- c. Jakmile bude vadná jednotka zaregistrována naší přepravní společností jako vyzvednutá, bude náhradní jednotka uvolněna k odeslání buď servisnímu partnerovi Enphase RMA nebo na adresu, kde bylo zařízení Enphase nainstalováno (podle potřeby).
- d. V případě potřeby může Zákaznická podpora Enphase pomoci s registrací náhradní jednotky na webstránce Enlighten pro zajištění uspokojivé dokončení výměny.
- e. Pokud není možné provést vyřešení problémů s Enphase AC Battery v terénu, protože zařízení Envoy není funkční a jednotka je po obdržení a testování personálem Enphase označena jako plně funkční (nebyly identifikovány žádné potíže), instalační technik bude vyžadovat Manipulační poplatek 250€ (250 GBP ve Spojeném království) jako náklady na dopravu a zpracování.
- f. Vrácený vadný produkt nesmí být bez předchozího písemného souhlasu společnosti Enphase rozebrán nebo upraven.

## Postup autorizace vrácení zboží pro Evropu

### Pro ostatní produkty Enphase:

- a. Enphase zašle náhradní jednotku buď Servisnímu RMA partnerovi Enphase nebo na adresu, kde je nainstalováno zařízení Enphase (podle potřeby). Za určitých okolností může Enphase vyžadovat vrácení vadného zařízení ještě před odesláním náhradních produktů.
- b. Když dorazí náhradní jednotka, musí zákazník nebo zástupce Servisního RMA partnera Enphase umístit vadné zařízení do stejné přepravní krabice, nalepit přepravní štítek a zavolat přepravci s cílem zajistit vyzvednutí. Každý vadný produkt oprávněný k vrácení musí být vrácen v původním přepravním obalu nebo jiném obalu, který produkt chrání stejně.
- c. Držitel záruky musí vrátit vadné materiály v původním obalu nebo ekvivalentu do 60 dnů. Pokud Enphase neobdrží vadný produkt nebo jeho část do 60 dnů od vydání RMA, bude zákazníkovi účtována náhradní jednotka v aktuální ceně za takový nový produkt nebo část.
- d. Pokud Enphase neobdrží vadný produkt nebo jeho část do 60 dnů od vydání RMA, bude zákazníkovi účtována náhradní jednotka v aktuální ceně za takový nový produkt nebo část.
- e. V případě potřeby může Zákaznická podpora Enphase pomoci s registrací náhradní jednotky na webstránce Enlighten pro zajištění uspokojivé dokončení výměny.
- f. Pokud nelze provést řešení problémů s produktem Enphase na místě, protože zařízení Envoy neexistuje nebo není funkční a jednotka je po obdržení a testování personálem Enphase označena jako plně funkční (nenalezen žádný problém), instalační technik bude vyžadovat Manipulační poplatek 100€ (100 GBP ve Spojeném království).
- g. Vrácený vadný produkt nesmí být bez předchozího písemného souhlasu společnosti Enphase rozebrán nebo upraven.